

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU KECAMATAN BERBASIS TEKNOLOGI DI  
KANTOR KECAMATAN POSO KOTA SELATAN  
KABUPATEN POSO**



**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sintuwu Maroso**

**Oleh :**

**NANDA KURNIA TABANGGE**  
**NPM : 92011405171055**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO  
2024**

## ABSTRAK

**Nanda Kurnia Tabangge.** 92011405171055. 2024. *“Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Berbasis Teknologi Di Kantor Kecamatan Poso Kota Selatan Kabupaten Poso”*. Dibimbing oleh Alif Y. Walenta dan Rilfayanti Thomassawa.

Kata Kunci :Efektivitas, Pelayanan Administrasi, Teknologi.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena yang terjadi bahwa pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan berbasis teknologi di kantor kecamatan Poso Kota Selatan melalui aplikasi Paten Jelamo yang belum masih belum optimal. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana dan faktor apa yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan berbasis teknologi di kantor Kecamatan Poso Kota Selatan. Metode yang digunakan yaitu penelitian deskriptif menggunakan teori efektivitas pelayanan dari Campbell dengan indikator yang diukur yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan menyeluruh. Informan penelitian ada enam orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yaitu model interaktif dari Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil analisa data dapat ditarik kesimpulan bahwa belum adanya anggaran yang di alokasikan pemerintah pada program Paten Jelamo, kurangnya sosialisasi Paten Jelamo kepada masyarakat dan sumber daya manusia yang masih rendah akan teknologi. Direkomendasikan bahwa agar pemerintah dapat mengembangkan aplikasi Paten Jelamo dengan pengalokasian anggaran di dokumen pelaksanaan anggaran Kecamatan Poso Kota Selatan, sosialisasi maupun penyampaian informasi agar dapat diupayakan pelaksanaannya secara menyeluruh kepada masyarakat ditingkatkan lagi dan sumber daya manusia yang dimiliki agar dapat lebih ditingkatkan lagi dengan pelaksanaan pelatihan aplikasi Paten Jelamo kepada masyarakat.

## ABSTRACT



**Nanda Kurnia Tabangge.** 92011405171055. 2024. "**Effectiveness of Integrated Administration Services Based on Technology in the Poso Kota Selatan District Office, Poso Regency**". Supervised by Alif Y. Walenta and Rilfayanti Thomassawa.

Keywords: *Effectiveness, Administration Services, Technology.*

This research was conducted based on the phenomenon that the implementation of the integrated administration service program based on technology in the Poso Kota Selatan District Office through the Jelamo Paten application was still not optimal. The purpose of this study was to find out how and what factors influenced the effectiveness of integrated administration services based on technology in the Poso Kota Selatan District Office. The method used is descriptive research using Campbell's theory of service effectiveness with the indicators measured, namely program success, target success, satisfaction with the program, input and output levels and achievement of overall goals. There were six research informants. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. While the data analysis technique was the interactive model from Miles and Huberman. Based on the results of data analysis, it can be concluded that there is no budget allocated by the government for the Patent Jelamo program, lack of socialization of Patent Jelamo to the community and low human resources for technology. It is recommended that the government can develop the Patent Jelamo application by allocating a budget in the budget implementation document of the Poso Kota Selatan District, socialization and delivery of information so that it can be implemented comprehensively to the community is improved again and the human resources owned can be further improved by implementing Patent Jelamo application training for the community.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN PENGESAHAN I</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN II</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR</b> .....	8
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Konsep Efektivitas .....	8
2. Konsep Pelayanan Publik.....	10
3. Konsep Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).....	11
4. Konsep kecamatan .....	13
5. Konsep Teknologi .....	14
6. Mobile Application.....	15
B. Landasan Teori dan Kepustakaan yang Relevan.....	17
C. Alur Pikir.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	19
A. Tipe dan Dasar Penelitian .....	19
B. Definisi Konsep.....	19
C. Jenis Data .....	20
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	21

E. Instrumen Penelitian.....	22
F. Analisis Data .....	23
G. Lokasi Penelitian.....	24
H. Waktu dan Jadwal Penelitian.....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	26
1. Kondisi Geografis Kecamatan Poso Kota Selatan .....	26
2. Kondisi Topografi Kecamatan Poso Kota Selatan .....	27
3. Kondisi Demografis Kecamatan Poso Kota Selatan .....	28
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	34
1. Efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan berbasis teknologi di kantor kecamatan Poso Kota Selatan.....	34
1.1 Keberhasilan program .....	36
1.2 Keberhasilan sasaran .....	39
1.3 Kepuasan terhadap program.....	42
1.4 Tingkat input dan output .....	46
1.5 Pencapaian tujuan menyeluruh.....	50
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Paten berbasis teknologi di Kantor Kecamatan Poso Kota Selatan .....	51
2.1 Belum adanya anggaran yang dialokasikan pemerintah .....	52
2.2 Kurangnya sosialisasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan berbasis teknologi.....	53
2.3 Sumber daya manusia yang masih rendah .....	54
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>
1. Pedoman Wawancara	
2. Dokumentasi	

3. Surat Izin Penelitian
4. Surat Izin Telah Melakukan Penelitian
6. Stuktur Organisasi Kecamatan Poso Kota Selatan
5. Daftar Riwayat

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang “Pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan” pasal 1 ayat 4 yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu selanjutnya disingkat (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

Peran negara yaitu mewujudkan kesejahteraan rakyatnya dengan melalui pelayanan umum atau pelayanan publiknya yang baik. Pelayanan publik yang baik, optimal, transparan, efektif merupakan impian dari setiap masyarakat Indonesia namun itu semua belum dapat dilakukan oleh pemerintahan secara optimal.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap instansi.

Tata kelola pelayanan administrasi di Indonesia masih kurang baik karena tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyaknya keluhan masyarakat antara lain didahulukannya kerabat pegawai (tidak mengikuti antrian), lamanya proses administrasi dan tidak sedikit biaya yang

dikeluarkan oleh pengguna layanan administrasi untuk memperoleh sebuah dokumen.

Penggunaan teknologi di era kemajuan zaman sekarang ini mengakibatkan munculnya gaya hidup instan yang ingin serba cepat seiring masyarakat menganggap bahwa waktu itu sangatlah berharga. Pemerintah juga berupaya menyesuaikan dengan perkembangan saat ini yang begitu pesat sehingga lahirlah sebuah inovasi dari layanan administrasi manual dimana masyarakat datang langsung ke kantor untuk mendapatkan pelayanan namun saat ini dibuat dengan berbasis teknologi dengan tujuan dapat memudahkan masyarakat agar tetap produktif dan dapat memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi guna memperoleh tujuan sebelumnya.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yaitu pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Poso Kota Selatan yang tadinya gratis menjadi berbayar karena biaya transportasi hal tersebut diakui oleh masyarakat yang tinggal jauh dari kantor kecamatan contohnya kelurahan Bukit Bambu sehingga merasa kesulitan dalam pengurusan suatu dokumen pendukung pekerjaan sehari-hari.

Pada saat peneliti melakukan observasi di tempat penelitian mendapatkan bahwa sebagian masyarakat yang mempunyai kerabat dekat dengan pegawai atau staf di kantor kecamatan langsung menghubungi via telepon ataupun *whatsapp* tanpa memperhatikan SOP yang berlaku di kantor kecamatan karena menurut mereka dengan kesibukan pekerjaan yang padat akan memakan waktu yang banyak jika pergi mengurus langsung.

Dari segala pengeluaran yang diterima oleh pimpinan kecamatan dari masyarakat, pemerintah berupaya untuk meluncurkan sebuah inovasi pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat di wilayah lima kelurahan yang ada di kecamatan Poso Kota Selatan yaitu kelurahan Kawua, Sayo, Bukit bambu, Ranononcu dan Lembomawo. Pelayanan publik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi di zaman serba *digital* yaitu dengan pelayanan administrasi berbasis teknologi yang dinamakan **PATEN JELAMO** kepanjangan dari **Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Jemput Layani secara Mobile** yang di launching pada Selasa, 13 Juni 2023 di Aula Kantor Kecamatan Poso Kota Selatan. Aplikasi *mobile (Qr code)* yang dapat diakses melalui *smartphone* dengan berbagai layanan administrasi yang disediakan selama jam kerja kantor. Berikut ini jenis layanan yang disediakan.

Gambar 1.1  
*Scan Qr code melalui mobile*

**SCAN ME**



Gambar 1.2  
Tampilan aplikasi Paten Jelamo



#### A. Layanan Administrasi

1. Surat Keterangan (Usaha, Kematian, Susunan Keluarga, dll)
2. Layanan catatan sipil dan Dokumen Kependudukan
3. Legalisir KTP/KK
4. Surat Keterangan Usaha Mikro
5. Pengurusan NIB dan Serifikat Halal
6. Fasilitasi dan informasi pengurusan perizinan tertentu
7. Pembayaran Pajak (PBB-2) dan retribusi daerah
8. Fasilitasi pengadaan tanah untuk kepentingan umum
9. Rekomendasi usul pendirian sekolah
10. Rekomendasi surat keterangan domisili dan akta pendirian
11. SITO/HO, SIUP, TDP bagi usaha mikro (sesuai perubahannya)
12. Penandatanganan dokumen administrasi lainnya.

## B. Layanan Pengaduan

1. Ideologi Negara dan Kesatuan Bangsa
2. Ketentraman dan keterlibatan umum
3. Kerukunan antar umat beragama
4. Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat
5. Penegakan Peraturan PerUU-an
6. Prasarana dan sarana pelayanan umum
7. Penanganan bencana alam
8. Kegiatan pendidikan dan pembelajaran
9. Pelayanan kesehatan masyarakat
10. Penyelesaian sengketa tanah/batas skala kecamatan
11. Perlindungan dari kekerasan terhadap perempuan dan anak
12. Pelayanan KB, kesehatan reproduksi, bayi dan ibu melahirkan
13. Pengawasan harga sembako, Koperasi dan UMKM
14. Kegiatan penanaman modal, investasi dan perizinan
15. Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan lainnya di wilayah kecamatan

Namun pada pelaksanaan di lapangan aplikasi *mobile* ini masih belum berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemerintah kecamatan, misalnya sarana dan prasarana belum memadai mengakibatkan tidak stabilnya jaringan internet (*wifi*) serta penggunaan gambar *Qr code* harus diperbaharui setiap 6 bulan karena memiliki masa *expired*.

Belum adanya tenaga ahli yang khusus pada bagian layanan administrasi berbasis teknologi di kantor kecamatan untuk dapat mengakses aplikasi Paten

Jelamo, hal ini yang membuat terkadang masyarakat sudah melakukan pengajuan untuk sebuah dokumen tetapi lambat bahkan tidak diproses oleh pemerintah Kecamatan Poso Kota Selatan.

Masyarakat di wilayah Kecamatan Poso Kota Selatan masih banyak yang gagap teknologi (gaptek). Tidak mengertinya masyarakat akan teknologi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi layanan administrasi berbasis teknologi ini. Selain dari pada itu masyarakat lebih memilih untuk pergi mengurus administrasi secara langsung di kantor kecamatan. Selanjutnya juga informasi tentang pelayanan administrasi berbasis teknologi ini belum menyeluruh diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat di Kecamatan Poso Kota Selatan .

Kualitas jaringan internet di wilayah Kecamatan Poso Kota Selatan kurang baik serta aplikasi *mobile (QR code)* yang diluncurkan oleh pemerintah dalam layanan administrasi berbasis teknologi dianggap ribet dan sulit untuk dipahami oleh masyarakat dari beberapa identifikasi masalah yang ditemukan selama melakukan observasi awal sehingga membuat peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Berbasis Teknologi di Kantor Kecamatan Poso Kota Selatan”** .

## **B. Rumusan Masalah**

Dalam penulisan kali ini peneliti rumuskan dua permasalahan penting :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan berbasis teknologi di Kantor Kecamatan Poso Kota Selatan ?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan berbasis teknologi di Kantor Kecamatan Poso Kota Selatan ?

## **C. Tujuan dan kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis :

- a. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan berbasis teknologi di Kantor Kecamatan Poso Kota Selatan.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan berbasis teknologi di Kantor Kecamatan Poso Kota Selatan.

### **2. Kegunaan penelitian**

Berikut ini yang menjadi kegunaan dalam penelitian ini adalah :

- a. Secara akademis penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk peneliti selanjutnya secara teori dengan masalah yang berkaitan dengan pelayanan administrasi terpadu kecamatan berbasis teknologi.
- b. Secara praktis penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang berkepentingan seperti kantor kecamatan tempat

dilaksanakan penelitian untuk dapat melakukan inovasi terkait program yang sedang dijalankan dan untuk masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Arikunto. S. 2010. *Prosedur Penelitian (suatu pendekatan praktik)*. Yogyakarta :  
Rineka Cipta.

Arikunto. S. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.

Beni. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan  
Daerah di Era Otonomi*. Jakarta Pusat: Taushia

Boediono. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia

Buyens,Jim.2001. *Web Database Development*. Jakarta: Elex Media  
Komputindo

Campbell.1989. *Riset dalam efektivitas organisasi*. Terjemahan Sahat  
Simamora. Jakarta: Erlangga

Gie, The Liang, 1988.*Azas- Azas Manajemen*, Alumni, Bandung

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2002. Jakarta. Balai Pustaka. Hal.284
- Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (1997) dalam wijaya (2011:152) Mobile Marketing Association. (2008).  
*MobileApplication*
- Menurut Sugiyono, Jenis Data, Jakarta. Penerbit Alfabeta, 2013 Umi  
Narimawati, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*,  
Bandung : PT Agung Media.2008,98
- Miles dan Huberman, *Analisis Data*, Jakarta : Penerbit Universitas  
Indonesia (UI-Press), 1992,15
- Moelong. L. J.2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja  
Rosdakarya
- Narbuko dan Achmadi, *Teknik Pengumpulan Data*, Jakarta : Penerbit Bumi  
Aksara, 2002,83
- Ravianto, J. 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*. Binamaan Askara.  
Jakarta
- Saksono, Prasetyo Budi, 1984. *Efektivitas Prinsip Organisasi*.  
Jakarta : Galaxy Puspa Mega
- Sinambela, Lijan Poltak.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT  
Bumi Aksara
- Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta: PT  
Rineka Cipta, 2002 : 4)

Wasistino, Sadu dkk. 2009. *Perkembangan Organisasi Kecamatan Dari*

*Masa Ke Masa*. Bandung: Fokus Media

### **Dokumen**

PERMEN DAGRI No 4 Thn 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

PERBUP POSO No.45 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian Tugas Yang Menjadi Kewenangan Bupati Kepada Camat Di Wilayah Kabupaten Poso.

Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan

Keputusan Bupati Poso No.188.45/0211/2015 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Keputusan Bupati Poso No.188.45/0184/2016 tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

### **Sumber Lain**

Badan Pusat Statistik Kabupaten Poso.2022. "*Kecamatan Poso Kota Selatan Dalam Angka 2023*".Badan Pusat Statistik Kabupaten Poso

Adi Lukman Saputra.2017. "*Implementasi peraturan menteri dalam negeri nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan kendal kabupaten kendal*". Diponegoro law journal 6 no 1:1-21. (16 Maret 2024)

Nur Azizah.2022. "*Efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karawang*".Journal of digital society 1 no.1: 1-11. (14 Maret 2024)

<https://posokab.bps.go.id>

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/download/15548/15040>